

Dynamisez l'expérience du service auprès de vos clients en 6 semaines

Pilote Dynamics 365 Customer Service



Coexya

9 avenue Charles de Gaulle
69370 Saint Didier au Mont d'Or
+33 4 72 85 37 40
contact@coexya.eu

Les défis des équipes de service client aujourd'hui



Des équipes en perpétuel renouvellement



Une difficulté à répondre pleinement aux attentes omnicanales des clients



L'intégration et la maintenance de multiples solutions



Un manque d'accès à une information centralisée et aux données des clients



Une adaptation nécessaire à la nouvelle hybridation du travail



Le besoin d'optimiser les coûts d'exploitation sans réduire la productivité

L'impact sur l'activité



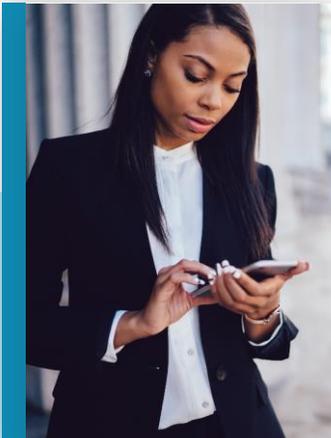
Les clients sont plus enclins à se détourner après une expérience médiocre auprès du service client.



Un service de terrain efficace et connecté aux outils renforce la productivité et donc la rentabilité de ces opérations.



Une expérience de qualité favorise une vente additionnelle future, un renouvellement ou une relation de confiance dans la durée.



Les clients préfèrent être adressés de manière personnalisée ou contextualisée, l'impact de la communication n'en est que renforcé.

5 axes d'optimisation

pour la fonction service client



Engagement omnicanal

Proposer une expérience du service client unifiée prenant en charge dans la durée les canaux choisis par les clients : téléphone, e-mail, chat, réseau social

Fonctionnalités clé :

- activation des canaux voix, chat, réseaux sociaux et e-mail
- analyse de sentiment
- signaux intelligents basés sur les données objectives du client



Libre service intelligent

Permettre aux clients d'accéder eux-mêmes à des réponses et au suivi de leurs dossiers via un portail ou un agent conversationnel et alléger ainsi les opérateurs

Fonctionnalités clé :

- automatisation de tâches répétitives
- agents conversationnels (chatbots)
- authentification du client
- prise en charge naturelle et interactive du langage



Modernisation de la gestion des incidents

Améliorer l'expérience de l'opérateur avec une base de connaissances pertinente et lui permettre des réponses personnalisées

Fonctionnalités clé :

- gestion des incidents, gestion d'une base de connaissances
- routage et classification automatiques
- outils pour les agents
- analyse de sentiment



Orchestration du parcours client

Orchestrer et personnaliser les parcours des clients avec une vue exhaustive à 360° de leurs interactions

Fonctionnalités clé :

- parcours client programmatique
- segmentation
- collecte et unification de la donnée client



Opérations connectées

Connecter les opérations sur le terrain en apportant des données contextuelles aux agents pour une satisfaction client optimale

Fonctionnalités clé :

- optimisation de la gestion des ressources
- amélioration du taux de résolution
- optimisation du routage et de la programmation des interventions
- amélioration de l'efficacité de l'intervenant

Dynamics 365 : une gamme de solutions au service de l'expérience de vos clients

Scénario		Besoin	Expertise des produits
Engagement omnicanal du client	 Dynamics 365 Customer Service  Azure Communication Service  NUANCE  Power Virtual Agents  Teams	Prise en charge des interactions e-mails, voix, chat et médias sociaux	Service client et communication
Libre service	 Dynamics 365 Customer Service  Power Virtual Agents  NUANCE  Power Automate	Assistance 24/7 avec des portails en libre-service et des agents conversationnels	Service client, automatisation et IA
Modernisation de la gestion des demandes	 Dynamics 365 Customer Service  Power Virtual Agents  NUANCE  Power Automate  Teams  Power BI	Modernisation du service et amélioration de la productivité des opérateurs grâce à une base de connaissances d'entreprise	Service client et suite logicielle <i>low code / no code</i>
Orchestration du parcours client	 Dynamics 365 Marketing  Dynamics 365 Customer Insights	Orchestration et personnalisation du parcours du client et des messages adressés avec une vision à 360° du client	Marketing et vision 360° du client
Service connecté sur le terrain	 Dynamics 365 Field Service	Accompagnement des opérations menées sur le terrain pour une bonne efficacité des intervenants en 1 ^{ère} ligne et la satisfaction du client	Service de terrain

Notre savoir faire

Notre engagement

- vous mettre à disposition l'ensemble des **expertises fonctionnelles et techniques** pour assurer la réussite de votre pilote
- vous accompagner sur les **meilleures pratiques** et partager nos **retours d'expérience** sur les nouveautés mises à disposition par Microsoft sur Dynamics 365 et la Power Platform

La *practice* CRM chez Coexya

Coexya réalise des projets de CRM depuis 2002 et a développé cette activité dans le cadre d'un centre de compétences dédié avec **40** collaborateurs dont plusieurs certifiés sur les solutions :



Coexya accompagne votre projet de CRM avec :

une **connaissance** des plateformes techniques et des outils acquise lors de la réalisation de nombreux projets Microsoft Dynamics 365 :

- paramétrage
- développement
- retours d'expérience



des **intervenants de proximité**, forces de proposition



une forte motivation à réaliser la mission et à s'engager sur le long terme : Coexya réalise 80% de son activité sur **engagement forfaitaire**



Notre démarche d'accompagnement

Initialisation

- Cadrage du projet
- Validation des éléments structurants
- Lancement du projet
- Planning et modalités de synchronisation
- Mise en place des environnements

Réalisation, Validations intermédiaires, Tests

- Paramétrage de la solution
- Tests usine
- Rédaction de la documentation

Mise en production, VSR, garantie

- Déploiement de l'environnement de production
- Reprise des données
- Suivi de l'application
- Garantie

Conception

- Cahier de paramétrage
- Schéma d'architecture

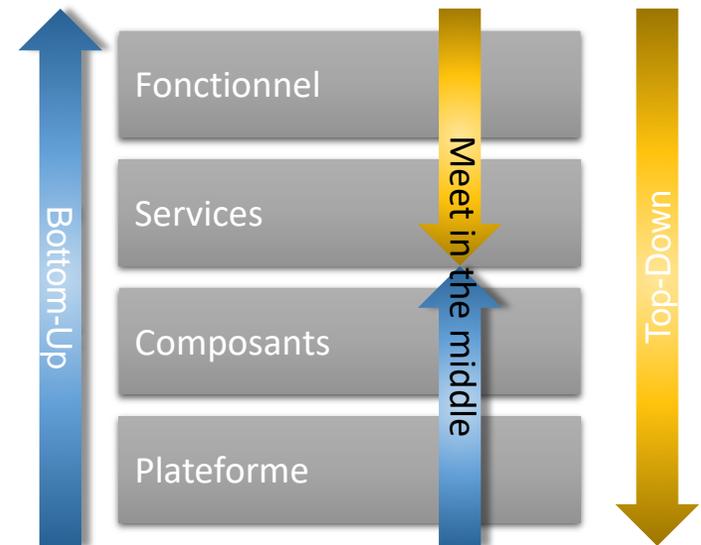
Recette

- Validation de la conformité
- Gestion des retours
- Finalisation des livrables

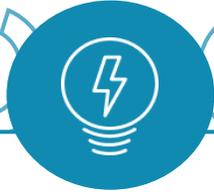
Nos ateliers

- Les ateliers que Coexya anime dans le cadre du projet sont de 2 types :
 - atelier de cadrage** mené lors de la phase initiale du projet (phase dite de lancement)
 - ateliers de paramétrage** de la solution menés lors des phases de spécification et de conception

Ils ont pour objectif de sécuriser les délais et réduire les risques. Pour ces ateliers, Coexya préconise une méthode de conception de type *Meet in the middle*. Cette approche permet de prendre en compte les problématiques fonctionnelles et les problématiques techniques en proposant des solutions répondant aux besoins utilisateurs.

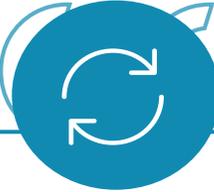


Les étapes de la mission



Cadrage et conception

**1 atelier
d'une demi-journée**



Réalisation et validation

**3 ateliers de
paramétrage**



Mise en production et bilan

1 atelier de bilan

6 semaines

Contacts

Bruno PERRON

Directeur Business Unit | CRM & Digital

+33 4 72 85 63 37

Coexya

bruno.perron@coexya.eu

Samuel PAYEN

Responsable Commercial

+33 6 34 91 87 93

Coexya

samuel.payen@coexya.eu



coexya.eu